

## Factores asociados a la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio universitario

Factors associated with student's perception of quality of service college

Oscar A. Robles Villanueva<sup>1,\*</sup>; Gonzalo O. Peralta Silva<sup>2</sup>;  
Vladimir Sánchez-Chávez-Arroyo<sup>1</sup>

- 1 Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad San Pedro, Ciudad Universitaria, Mz. B S/N, Urb. Los Pinos, Chimbote, Perú
- 2 Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad San Pedro, Ciudad Universitaria, Mz. B S/N, Urb. Los Pinos, Chimbote, Perú

\*Autor correspondiente: [oscarobles@hotmail.com](mailto:oscarobles@hotmail.com) (O. Robles).

Fecha de recepción: 10 07 2019. Fecha de aceptación: 30 08 2019.

### RESUMEN

Objetivo: Determinar cuáles son los factores asociados a la percepción que tienen los estudiantes sobre la calidad del servicio que reciben en la Universidad San Pedro de Chimbote. Método: Descriptivo correlacional Diseño: No experimental transversal; se encuestó a 258 estudiantes de las seis facultades de la Universidad, Se diseñó un instrumento con 9 preguntas para los factores y con 45 ítems tipo Likert para la calidad del servicio, que fue validado por expertos, para elaborar este instrumento se tomó como base el Modelo SERVQUAL y el Modelo de calidad para la acreditación de las carreras profesionales universitarias del CONEAU. Resultados: Se encontró que una la dimensión Extensión universitaria y proyección social es considerada como aceptable (37,2% de insatisfacción) y las otras dimensiones son consideradas como en proceso de mejora (de 40% a 60% de insatisfacción). La Facultad es el único factor que está asociado significativamente con la percepción del estudiante sobre la calidad del servicio (Chi-cuadrado = 19,887 y  $p=0,001$ ).

**Palabras clave:** Percepción; Calidad de Servicio; Factores; Brecha; Universidad.

### ABSTRACT

Objective: Determine which factors are associated with the perception that students have about the quality of the service they receive at San Pedro de Chimbote University. Method: Correlational description Design: Non-experimental transversal; 258 students from the six faculties of the University were surveyed. An instrument was designed with 9 questions for the factors and with 45 Likert-type items, which was validated by experts, in order to elaborate this instrument, the SERVQUAL Model and the Model were taken as a basis. of quality for the accreditation of the university professional careers of the CONEAU. Results: It was found that one-dimension University Extension and Social Projection is considered as acceptable (37.2% dissatisfaction) and the other dimensions are considered to be in the process of improvement (from 40% to 60% of dissatisfaction). The Faculty is the only factor that is significantly associated with the student's perception of the quality of the service (Chi-square = 19.887 and  $p=0.001$ ).

**Keywords:** Perception; Quality of service; Factors; Gap; College.

## INTRODUCCIÓN

En esta investigación la calidad en el servicio se conceptualiza como: una de las palancas competitivas de los negocios y organizaciones públicas en la actualidad. Prácticamente en todos los sectores de la economía se considera el servicio al cliente como un valor adicional en el caso de productos tangibles y por supuesto, es la esencia en los casos de empresas de servicios. En este contexto las universidades como instituciones que prestan servicios educativos también se encuentran en una suerte de competencia.

La percepción de la imagen universitaria de los docentes se encuentra en el nivel más alto y en el nivel más bajo hacia la imagen del placer. Además, la dimensión más alta es el compromiso y la más baja es la identificación con la organización (Kasalak *et al.*, 2019).

La dimensión "currículum" es el principal antecedente de la satisfacción de los estudiantes, mientras que "servicios e instalaciones" no juegan un papel importante, a pesar de que son necesarias para proporcionar un buen servicio (Marimon *et al.*, 2019).

Las dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, la empatía y la garantía, está significativamente relacionado con la satisfacción general de los estudiantes de todas las modalidades de estudio, los estudiantes a distancia eran los más satisfechos en todas las dimensiones, seguido por los estudiantes de la tarde y la menor eran estudiantes de tiempo completo. Los estudiantes con menos contacto con el personal y las instalaciones de la universidad parecen estar más satisfechos (Mwiya *et al.*, 2019).

Las percepciones de los estudiantes internacionales sobre la calidad del servicio experimentado en las universidades públicas de Malasia son significativamente diferentes en las regiones de Asia, Medio Oriente y África (Wan Mustffa, *et al.*, 2019).

Hay una serie de factores internos y externos que contribuyen a las opiniones positivas y negativas de los estudiantes sobre el estado del maestro y la enseñanza en general (Al-Busaidi, 2019).

Existe una correlación significativa entre las dimensiones de la calidad del servicio y la brecha de superioridad del servicio y las regiones geográficas de Irán ( $p < 0,01$ ). Los resultados obtenidos del presente estudio mostraron que los usuarios están relativa-

mente satisfechos con la calidad de los servicios prestados por las bibliotecas universitarias iraníes (Ramezani *et al.*, 2019).

Hay necesidad de desarrollar la competencia profesional y contenida de los planes de estudio. Es necesario hacer y proporcionar programas apoyados por el aprendizaje auto dirigido y programas de apoyo al empleo para los estudiantes. Mejorar el apoyo de becas (Hur, 2018).

El grado de satisfacción con los servicios administrativos electrónicos se relaciona con los criterios: disponibilidad, facilidad de uso, buena organización, la capacidad de respuesta de los servicios a las necesidades y expectativas de los estudiantes, y el grado de información. Por otra parte, los problemas con cursos y la bibliografía parece tener un impacto negativo sobre el grado de satisfacción de los estudiantes con los servicios correspondientes (Darra y Papanthymou, 2018).

Los primeros esfuerzos por definir la calidad del servicio se inclinan a hacerlo de acuerdo con los criterios del prestatario con la consecuente adaptación a las especificaciones definidas por el productor. Es así que (Levitt, 1972) propone aplicar a la producción de los servicios de salud definiciones y técnicas de control de calidad similares a las de manufactura. Según (Zeithaml, 1988) explica que a "éste enfoque de la calidad se le conoce como calidad objetiva, que se refiere a la superioridad medible y verificable del servicio frente a un ideal estándar".

Después de varias conceptualizaciones se produce un cambio en la visión objetiva de la calidad del servicio es así que (Grönroos, 1978 y 1982) manifiesta que: "dada la inmaterialidad, los servicios requieren una activa interacción entre el comprador y el proveedor". Gil, (1995) explica que esta relación entre comprador y proveedor "origina un concepto de calidad del servicio percibida, que implica el juicio subjetivo del cliente sobre el servicio que recibe. El hablar de percepción lleva a formular el concepto de calidad del servicio desde la óptica del cliente.

Para la operacionalización y medición de la calidad del servicio existen desde el punto de vista de dos perspectivas: La primera perspectiva se basa en el paradigma de la desconfirmación que está apoyada por los estudiosos Gronroos y Parasuraman y la segunda perspectiva

afirma que la calidad del servicio se debe medir solamente con las percepciones del consumidor que es afirmada por los autores Cronin *et al.* (1992).

Existen diferentes modelos para la medición de la calidad del servicio entre ellos tenemos:

El Modelo de Parasuraman *et al.* (1986) más conocido como el modelo SERVQUAL (el cual posteriormente ha sido adaptado para su aplicación en los servicios de salud) considera que la calidad del servicio es una noción abstracta debido a las características propias del servicio: intangibilidad (no se pueden tocar), heterogeneidad (varían, son difíciles de generalizar), inseparabilidad de producción y consumo (se consumen mientras se producen) y la caducidad (no se pueden almacenar). En este modelo la calidad de servicio es la minimización de la distancia entre las expectativas del cliente con respecto al servicio y la percepción de este tras su utilización. Cuando este modelo se aplica en el campo de salud se tiene que los usuarios, en este caso, los pacientes, evalúan la calidad de servicio a través de cinco dimensiones: (Tangibilidad, Confiabilidad, Respuesta Proyección de Seguridad, Empatía.

El objetivo general fue determinar cuáles son los factores asociados a la percepción que tienen los estudiantes sobre la calidad del servicio que reciben en la Universidad San Pedro de Chimbote.

## MATERIAL Y MÉTODOS

### Tamaño y selección de la muestra

La población está constituida por 7692 estudiantes de la Universidad San Pedro, matriculados en el año 2017. La muestra lo constituyen 258 estudiantes de las diferentes escuelas profesionales de la Universidad San Pedro. La muestra se distribuyó proporcionalmente por cada escuela que fue calculada con la fórmula para muestra para proporciones para una población finita y es de la siguiente manera:

### Protocolo de recogida de la muestra

Para la elaboración del instrumento se tuvo como base el modelo Servqual y como referencias el modelo de calidad de la acreditación universitaria.

Para validar el instrumento se consideró la opinión de tres expertos y coeficiente Alfa de Cronbach ( $\alpha=0,85$ ) y para las dimensiones un análisis factorial. Este instru-

mento, a diferencia del modelo Servqual, las preguntas para la opinión de las expectativas y de la percepción de cada indicador de las siete dimensiones se colocaron en una misma hoja y en una misma fila. También indicamos que el análisis se realizó considerando la satisfacción o insatisfacción por cada sujeto en cada una de las dimensiones y en forma general, diferente al modelo Servqual que lo analiza la satisfacción o insatisfacción, pero para cada ítem.

### Procesamiento de datos

Para el análisis de los datos primero se tuvo en cuenta cada una de las siete dimensiones y después en forma general, para ello se elaboraron cuadros, gráficos, porcentajes e intervalos de confianza.

Para el análisis de los datos se consideró como usuarios satisfechos (alumnos) a los valores positivo (+) y cero (0), obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E). Y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-).

Para la interpretación de los resultados también se consideró un análisis de la insatisfacción con la siguiente matriz de mejora:

**Tabla 1**

Matriz para determinar la necesidad de mejora  
Porcentaje de insatisfacción situación de mejora

Porcentaje de insatisfacción	Situación de mejora
> 60%	Por mejorar
De 40 a 60%	En proceso
< de 40%	Aceptable

Para el cálculo de intervalos de confianza para proporciones se utilizó el 95% de confianza.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En la tabla 2 podemos apreciar que la dimensión donde existe mayor satisfacción es Extensión Universitaria y proyección social (62,8%) y la dimensión Docentes/ Administrativos (57,8%). Contrario a esto tenemos que la dimensión con mayor insatisfacción corresponde a la dimensión Infraestructura y equipamiento (54,3%). También podemos indicar que el porcentaje de satisfechos en toda la población se encontrará entre un 39,6% y un 51,8%, con una confianza de 95%. Contrario a esto tenemos que el porcentaje de insatisfechos se encontrará entre 48,2% y 60,4%. En esta tabla 2, también se muestra que

en infraestructura y equipamiento, más de la mitad de los estudiantes se encuentran insatisfechos con el servicio recibido, Por otro lado se tiene a Gathoni y Van der Walt (2019) quien indica que en los servicios de biblioteca en los países de desarrollo existen brechas de calidad, situación similar a la que manifiesta Darra y Papanthymou (2018) quienes indican que la bibliografía están generando un impacto negativo en el grado de satisfacción de los estudiantes. También se tiene a Makoe y Nsamba (2019) y Gregory (2019) quienes afirman que las dimensiones a aspectos intangibles donde se encuentra la infraestructura y equipamiento, y por ende las bibliotecas, registran un bajo nivel de satisfacción con el servicio. Situación contraria a la que presenta Ramezani et al., (2019) que indica que los usuarios de las bibliotecas de las universidades iraníes están relativamente satisfechos con el servicio.

También se puede apreciar que la mitad de los estudiantes indican estar satisfechos con la dimensión de Enseñanza – Aprendizaje, al respecto Hur (2018) dice que es necesario mejorar las competencias y planes de estudios, situación similar es la que plantea Marimon, et al (2019) donde indica que el principal antecedente de la satisfacción es el currículum.

**Tabla 2**

Percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio universitario en cada una de las dimensiones y en forma general

Dimensión	Percepción de la calidad				Total	
	Satisfecho		Insatisfecho			
	f	%	f	%	f	%
Planificación, Organización Dirección y Control	146	56,6	112	43,4	258	100,0
Enseñanza – Aprendizaje	132	51,2	126	48,8	258	100,0
Investigación Extensión y proyección social	143	55,4	115	44,6	258	100,0
Docentes / Administrativos	162	62,8	96	37,2	258	100,0
Infraestructura y equipamiento	149	57,8	109	42,2	258	100,0
Bienestar	118	45,7	140	54,3	258	100,0
Total	151	58,5	107	41,5	258	100,0
	118	45,7	140	54,3	258	100,0

Satisfecho IC.0,95 → 39,6 ≤ p ≤ 51,8

Insatisfecho IC.0,95 → 48,2 ≤ p ≤ 60,4

En esta tabla 3, también se tiene que existe una relación altamente significativa entre la percepción de la calidad y la facultad a la que pertenece el estudiante, al respecto se tiene a Mwiya, et al. (2019) quien indica que las dimensiones de la percepción de la calidad están relacionadas a las diferentes modalidades de estudio. También en Malasia la percepción general de los estudiantes de educación a distancia, sobre la calidad del servicio, es menor en las cinco dimensiones de la calidad del servicio para las universidades privadas. Las dimensiones que influyen en la calidad general del servicio son notablemente diferentes para las universidades públicas y privadas (Hamid y Yip, 2019). Entre las dimensiones de calidad de servicio, entorno de la biblioteca y el servicio en general eran considerados como de alta importancia (Afthanorhan et al. 2019).

**Tabla 3**

Relación entre Factores y percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio universitario

Variables Factores	X <sup>2</sup>	p
Facultad a la que Pertenece	19,887	0,001
Ciclo de estudios	0,079	0,961
Puntaje promedio	3,028	0,387
Ingreso mensual Familiar	1,406	0,495
Ocupación (Trabaja y estudia)	1,624	0,202
Zona donde vive	0,049	0,824
Tenencia de pareja	0,019	0,890
Sexo	0,352	0,553
Edad	4,175	0,243

En la tabla 3 se tiene que no existe relación entre el ciclo de estudios y la percepción del estudiante sobre el servicio que recibe, al respecto tenemos a Moyo y Ngwenya (2018) quienes dicen que el servicio recibido difiere del año de estudio, también Darra y Papanthymou (2018) indican que el grado de satisfacción con los servicios se relacionan con el grado de información.

En la tabla 3, se tiene que no existe una relación entre percepción de la calidad y zona donde vive el estudiante, al respecto se tiene a Wan Mustffa et al. (2019), que manifiesta que las percepciones de los estudiantes son diferentes según regiones de Asia, Medio Oriente y África.

En la tabla 3 se aprecia que no existe una relación entre percepción de la calidad y sexo, al respecto se tiene a Moyo y Ngwenya (2018) quien indica que existen

diferencias basadas en el sexo del estudiante.

Entre otros resultados importantes logrados en esta investigación se tiene que:

La Facultad con mayor porcentaje de satisfechos corresponde a la Facultad de Ciencias de la Salud (59,5%) y contrario a esto tenemos que la Facultad de la Facultad con mayor porcentaje de insatisfechos corresponde a medicina y derecho con un porcentaje de 85,7% y 83,3% respectivamente.

El nivel de satisfacción entre los diferentes ciclos se encuentra entre 44,6% y 46,4%, por otro lado, tenemos que el porcentaje de insatisfechos se encuentra ligeramente mayor al 50%. Lo que no muestra una diferencia de satisfacción por ciclos de estudios.

El mayor porcentaje de satisfechos (60,0%) se muestran en aquellos que presentan menor puntaje promedio (10 o menos puntos) y contrario a esto tenemos que el mayor porcentaje de insatisfechos se registra en aquellos estudiantes que tienen un alto puntaje promedio (de 17 a más puntos).

El mayor porcentaje de satisfechos (47,7%) les corresponde a aquellos estudiantes que tienen ingresos de 300 o menos y contrario a esto tenemos que mayor porcentaje de insatisfechos se registra en aquellos estudiantes que tienen un ingreso por encima de los 3000 soles.

Mayor porcentaje de satisfechos (55,9%) se muestran en aquellos estudiantes que trabajan y estudian y contrario a esto tenemos que el porcentaje de insatisfecho (55,8%) corresponde a aquellos que solo estudian.

Existe un porcentaje ligeramente mayor de satisfechos (45,9%) en aquellos estudiantes que viven en la zona urbana y contrario a esto tenemos que el porcentaje de insatisfechos que viven en la zona rural es (57,7%).

Existe un porcentaje ligeramente mayor de satisfechos (46,9%) en aquellos estudiantes no tienen pareja y contrario a esto tenemos que el porcentaje de insatisfechos (54,4%) es ligeramente mayor en aquellos que indican tener pareja.

Existe un porcentaje mayor de satisfechos (47,6%) en aquellos estudiantes que son mujeres y contrario a esto tenemos que los hombres presentan mayor porcentaje de insatisfechos (56,1%).

Mayor porcentaje de satisfechos (80,0%) les corresponde a aquellos estudiantes que tienen una edad menor a 18 años, y contrario a esto tenemos que mayor porcentaje de insatisfechos se registra en aquellos estudiantes que tienen una edad de 22 a 25 años.

## CONCLUSIONES

La dimensión que es aceptable (37,2% de insatisfacción) es la de Extensión universitaria y Proyección social y las otras seis dimensiones (Planificación, organización, dirección y control, Enseñanza Aprendizaje, Investigación, Docentes / Administrativos, Infraestructura y equipamiento y Bienestar.) se pueden considerar en un proceso de mejora.

En forma general se tiene que el 45,7% de los estudiantes de la Universidad San Pedro indica estar satisfecho con la calidad del servicio y el 54,3% está insatisfecho.

El único factor que registra una asociación o relación altamente significativa entre la percepción que tiene el estudiante sobre la calidad del servicio que recibe en la Universidad San Pedro es la Facultad a la pertenece. Situación que no se presente con las otras dimensiones.

La dimensión que necesita mayor atención para superar su nivel de insatisfacción es Infraestructura y equipamiento.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Afthanorhan, A.; Awang, Z.; Rashid, N.; Foziah, H.; Ghazali, P. 2019. Assessing the effects of service quality on customer satisfaction. *Management Science Letters* 9(1): 13 - 24.
- Al-Busaidi, S. 2019. Exploring college of education students' aversion to teaching. *Pertanika Journal of Social Sciences and Humanities* 27(1): 149 - 163.
- Cronin, J.; Taylor, S. 1992. Measuring service quality: A re-examination and extension. *Journal of Marketing* 56(3): 55-68.
- Darra, M.; Papanthymou, A. 2018. Assessment of the quality of electronic administrative services in a greek higher education institution: A case study. *International Journal of Higher Education* 7(2): 15-27.
- Gathoni, N.; Van der Walt, T. 2019. Evaluating library service quality at the Aga Khan University library: Application of a total quality management approach. *Journal of Librarianship and Information Science* 51(1): 123-136.
- Gil, I. 1995. La conceptualización y evaluación de la calidad de servicio al cliente percibida en el punto de venta. Editorial Puzzle. Madrid. España.
- Gregory, J. 2019. Applying SERVQUAL: Using service quality perceptions to improve student

- satisfaction and program image. *Journal of Applied Research in Higher Education*.
- Grönroos, C. 1978. A service-oriented approach to marketing of services. *European Journal of Marketing*. *European Journal of Marketing* 12(8): 588-601.
- Grönroos, C. 1982. An applied service marketing theory. *European Journal of Marketing* 16(7): 30 - 41.
- Hamid, F.; Yip, N. 2019. Comparing service quality in public vs private distance education institutions: Evidence based on Malaysia 20(1): 17-34.
- Hur, Y.-J. 2018. Quality improvement of university education: Based on kano's two-dimensional quality model and timko's satisfaction coefficient. *Asia Life Sciences* 15(4): 2679-2690.
- Kasalak, G., Özcan, M.; Dağyar, M. 2019. Relationship between pre-service teachers' university image perceptions and student loyalty: A structural equation model. *Universal Journal of Educational Research* 7(2): 480 - 489.
- Levitt, T. 1972. Production-line approach to service. *Harvard Business Review* 50(5): 20-31.
- Makoe, M.; Nsamba, A. 2019. The gap between student perceptions and expectations of quality support services at the University of South Africa. *American Journal of Distance Education* 33(2): 132-141.
- Marimon, F.; Mas-Machuca, M.; Berbegal-Mirabent, J.; Llach, J. 2019. UnivQual: a holistic scale to assess student perceptions of service quality at universities. *Total Quality Management and Business Excellence* 30(1-2): 184-200.
- Moyo, A.; Ngwenya, S. 2018. Service quality determinants at Zimbabwean state universities. *Quality Assurance in Education* 26(3): 374-390.
- Mwiya, B.; Siachinji, B.; Bwalya, J.; Sikombe, S.; Chawala, M.; Chanda, H.; Kayekesy, M.; Sakala, E.; Muyenga, A.; Kaulungombe, B. 2019. Are there study mode differences in perceptions of university education service quality? Evidence from Zambia. *Cogent Business and Management* 6(1): 1-19.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.; Berry, L.L. 1985. A Multiple-Item Scale for Measuring consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* 49(4): 41-50.
- Ramezani, A.; Ghazimirsaeed, S.; Azadeh, F.; Bandboni, M.; YektaKooshali, M. 2018. A meta-analysis of service quality of Iranian university libraries based on the LibQUAL model. *Performance Measurement and Metrics* 19(3): 186-202.
- Robles, O.A.; Boza, J.A. 2012. Calidad del servicio de la Universidad San Pedro según la percepción del alumno. *Tesis de Maestría*. Universidad San Pedro. Perú. Chimbote.
- Wan Mustaffa, S.; Rahman, R., Ab Wahid, H., Rosdi-Rodhi, S.; Othman, M. 2019. Evaluating service quality at Malaysian public universities: Perspective of international students by world geographical regions. *International Journal of Supply Chain Management* 8(1): 965 - 970.
- Zeithaml, V. 1988. Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing* 52(3): 2-22.